

第5章 計画の推進

1 計画の推進体制

(1) 情報提供による制度等の周知

高齢者やその家族、高齢者を支える事業者や関係機関などに対して、国や県の方針及び介護保険制度、市の施策や取組等に関わる情報を提供するとともに、その利活用につなげるために、講座の開催、ホームページや広報の発信、ガイドブックの作成等により、周知に努めます。

(2) 苦情・相談体制

高齢者の尊厳が守られ、必要なサービスが適切に利用できるよう、サービスに関する苦情相談は、サービス提供事業者及びケアマネジャー、地域包括支援センター、介護サービス相談員並びに市や県が受け付け、関係機関と連携して苦情と相談の解決を図ります。また、これらの機関等を含めた苦情・相談体制の周知に努めます。

なお、保険者（市町）での取扱いが困難である場合や保険者（市町）が行った行政処分に関する場合は、次の機関により解決を図ります。

① 栃木県国民健康保険団体連合会

介護サービスに関する苦情・相談のうち、保険者（市町）での取扱いが困難である場合や自治体の区域を超える等の場合、苦情申立を受けて、サービスの質の向上を目的とした調査・指導・助言を行います。

② 栃木県介護保険審査会

保険者（市町）が行った行政処分に不服がある場合は、審査請求を行うことができます。審査対象となるのは、次のような処分です。

- 保険給付に関する処分（要支援・要介護認定に関する処分、被保険者証の交付の請求に関する処分、給付制限に関する処分等）
- 保険料その他の徴収金に関する処分（保険料の賦課徴収に関する処分、不正利得に関する徴収金等に係る賦課徴収、保険料等の徴収金に係る滞納処分等）

③ 栃木県運営適正化委員会

栃木県社会福祉協議会に設置され、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的に、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決できるよう相談・助言を行います。



(3)地域・関係機関団体・関係部局との連携

第9期計画を円滑に推進するためには、介護保険制度をはじめとした各種保健福祉サービスの提供や関連施策の充実のみならず、地域住民の主体的な活動が不可欠です。市や市民が互いの特性や能力を発揮し合いながら、連携・協力する「市民協働」の考え方のもと、自治会、ボランティア団体、NPO 法人、医療機関、民生委員児童委員、社会福祉協議会、市等関係機関団体及び県との連携強化を図ります。

また、第9期計画は、高齢者の生きがいづくり、介護予防、介護保険サービス等の保健福祉施策にとどまらず、様々な分野・事業が関係します。そのため、庁内及び県の関係部局との連携強化を図りながら、総合的に高齢者施策・支援を推進します。

2 計画の進行管理

(1) 関係機関等との連携による進行管理

計画の推進管理に当たっては、地域包括ケアシステムの推進・深化に向けて、庁内においては高齢福祉課を中心に、高齢者の健康、保健、医療、生きがいづくり等について庁内関係各課との連携を図ります。

一方、地域包括ケアシステムの充実に当たっては、関係団体との連携も重要であるため、地域包括支援センターを中心に、自治会、NPO 法人、ボランティア団体、医療機関、民生委員児童委員、社会福祉協議会、市等関係機関団体及び県との連携強化や意見交換を図っていきます。

また、介護事業者を支援するために、ケアマネジャーや事業者への計画内容の普及啓発や意見交換会を通じた介護人材の確保と定着を図ります。

(2)PDCAサイクルによる進行管理

本計画（Plan）に基づき、地域包括ケアシステムの充実に向けて本市、事業者、各団体、地域での取組・実行（Do）を推進し、計画の進捗状況については「那須塩原市介護保険運営協議会」による定期的な評価・検討（Check）を行い、その結果をもとに取組の見直し・改善（Action）を図ります。

また、本計画を効果的かつ実効性のあるものとするために、「保険者機能強化推進交付金」及び「介護保険保険者努力支援交付金」の評価結果も活用しつつ地域課題の分析を行い、改善につなげるなど、効果的な事業展開を進めます。

■第9期計画の推進管理体制

